



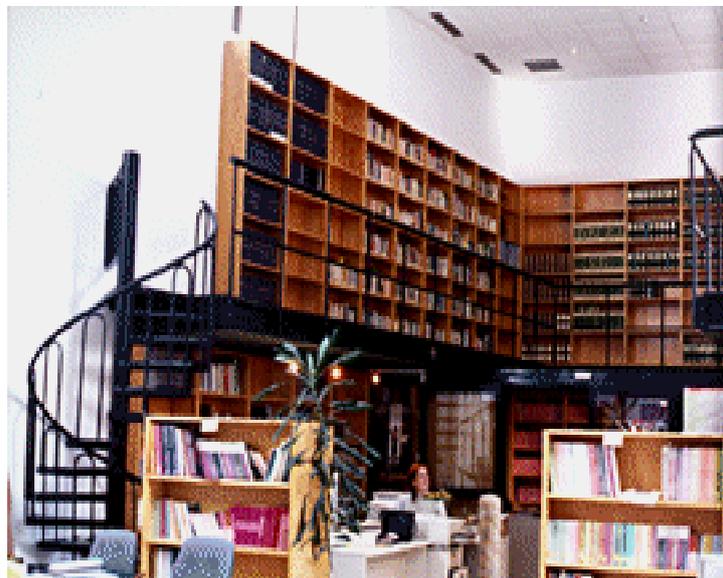
GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES  
E IGUALDAD

SECRETARÍA  
DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES  
E IGUALDAD

INSTITUTO DE LA MUJER  
Y PARA LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

# Carta de Servicios del Centro de Documentación del Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades



2016-2019

## **I.- Datos identificativos y fines del Organismo**

### **1.1 El Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades**

El Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades es un Organismo Autónomo adscrito al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, a través de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, cuya finalidad es promover y fomentar las condiciones que posibiliten la igualdad social de ambos sexos y la participación de la mujer en la vida política, cultural, económica y social.

La promulgación de la Constitución española supuso el reconocimiento de la igualdad ante la ley de hombres y mujeres, como uno de los principios inspiradores de nuestro ordenamiento jurídico, a la vez que demandaba de los poderes públicos promover las condiciones para que la igualdad y la libertad sean reales y efectivas. De este modo se establece que la igualdad jurídica no basta para conseguir una igualdad real y, en consecuencia, se demanda del Estado que tome medidas concretas, a través de acciones positivas, con el fin de llegar a conseguir los objetivos de igualdad perseguidos.

Por este motivo se creó, por Ley 16/83, de 24 de octubre, el Instituto de la Mujer como Organismo Autónomo, promotor de las políticas de igualdad del Gobierno. Su regulación actual se contempla en la Ley 15/2014, de 16 de septiembre, de Racionalización del Sector Público, en su art. 17.

Las funciones que desarrollará Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades para el cumplimiento de sus fines, en el ámbito de las competencias del Estado, vienen especificadas en el apartado 4 del citado artículo 17, entre ellas:

- a) Impulsar y desarrollar la aplicación transversal del principio de igualdad de trato y no discriminación y singularmente de las medidas que hagan efectivo el principio de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

[...]

- d) Recopilar información y documentación relativa a la mujer y a las personas víctimas de discriminación, así como la creación de un Banco de Datos actualizado que sirva de base para el desarrollo de las funciones y competencias del Instituto.

[...]

### **1.2 El Centro de Documentación**

El Centro de Documentación es un Servicio dependiente de la Secretaría General del Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades y al que, según el artículo 2 de la Ley 16/83 de 24 de octubre, de creación del Instituto de la Mujer, modificado por el artículo 17 de la Ley 15/2014 de 16 de septiembre de Racionalización del Sector Público, le corresponde las

funciones mencionadas de recopilación de información, entre otras acciones, con la creación de un Fondo Documental abierto al público, y el mantenimiento de una Base de Datos Documental.

## **II.- Relación de servicios prestados:**

El Centro de Documentación del Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades presta los siguientes servicios:

- 1.- Búsquedas bibliográficas a partir de nuestras bases de datos sobre cuestiones relacionadas con la Mujer y la igualdad de oportunidades
- 2.- Información factual sobre datos estadísticos concretos
- 3.- Información sobre cuestiones puntuales breves.
- 4.- Consulta de documentación presencial, en sala de lectura
- 5.- Uso de fotocopidora, con un número limitado de copias
- 6.- Préstamo de vídeos editados por Instituto de la Mujer a usuarios.
- 7.- Donación de vídeos editados por Instituto de la Mujer a Organismos y Entidades acreditadas.
- 8.- Suministro de vínculos de archivos electrónicos
- 9.- Edición de productos documentales:
  - Boletín de Sumarios con una periodicidad trimestral.
  - Tesauro de Género, con sucesivas actualizaciones

Las solicitudes de información y de búsquedas en bases de datos se prestarán en sus modalidades de:

- a) Presencial
- b) Por teléfono
- c) Por correo
- d) Electrónico

## **III.- Derechos de los/as ciudadanos/as**

De acuerdo con la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, la Ley 11/2007 de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, y la Ley 19/2013 Transparencia, Acceso a la información pública y Buen gobierno los/as ciudadanos/as tienen derecho, entre otros, a:

- Recibir información y documentación de interés general de manera presencial, telefónica o electrónica.
- Ser atendidos directa y personalmente.
- Obtener información y documentación de manera eficaz y rápida.
- Una orientación positiva.

#### **IV.- Participación de ciudadanos/as y usuarios/as**

Los /as ciudadanos/as y usuarios/as podrán colaborar en la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- a) Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen
- b) Mediante los escritos de comunicación electrónica que dirijan a [documentacion@inmujer.es](mailto:documentacion@inmujer.es) o [inmujer@inmujer.es](mailto:inmujer@inmujer.es)
- c) Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

#### **V.- Normativa reguladora de cada una de las prestaciones y servicios.**

- a) Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y el Procedimiento Administrativo Común (BOE del 27 de noviembre), modificada por la Ley 4/1999
- b) Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado (BOE del 15 de abril)
- c) Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano (BOE del 4 de marzo)
- d) Real Decreto 951/2005 por el que se establece el Marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado (BOE del 3 de septiembre)
- e) Ley 16/1983, de 24 de octubre, de creación del Instituto de la Mujer (BOE del 26 de octubre)
- f) Ley 19/2013 de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno (BOE del 10 de diciembre)
- g) Ley 15/2014, de 16 de septiembre, de Racionalización del Sector Público y otras medidas de reforma administrativa. Se acuerda la integración de las competencias de la Dirección General de Igualdad de Oportunidades del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, dentro de los cometidos y estructura del Instituto de la Mujer, por lo que modifica la Ley 16/1983 y cambia la denominación del Organismo por la de "Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades". Además se suprime el Consejo Rector del organismo (BOE del 17 de septiembre)

## **VI.- Formas de presentación de quejas y sugerencias.**

- a) Mediante el Formulario de Quejas y Sugerencias habilitado en los registros de recepción y salida de documentos de la Administración General del Estado, de acuerdo con lo dispuesto en el Capítulo IV del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, Programa de quejas y sugerencias. También se encuentra disponible en la página web del departamento de adscripción.
- b) Por correo postal o fax.
- c) Mediante correo electrónico dirigido a las direcciones [documentacion@inmujer.es](mailto:documentacion@inmujer.es) o [inmujer@inmujer.es](mailto:inmujer@inmujer.es)

## **VII.- Compromisos de calidad**

### **7.1 Niveles de calidad ofrecidos**

La relación de servicios prestados por el Centro de Documentación y los derechos concretos de los/as ciudadanos/as recogidos en esta Carta se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

#### **A).- Información y búsquedas bibliográficas.**

- a) Las solicitudes hechas de modo presencial tendrán una demora máxima de cinco minutos en ser atendidas.
- b) Las solicitudes hechas por teléfono se contestarán antes de 2 días hábiles.
- c) Las solicitudes recibidas por correo postal se contestarán antes de tres días hábiles desde la fecha de recepción.
- d) Las solicitudes recibidas por correo electrónico se contestarán antes de tres días hábiles.

#### **B).- Consulta de documentación en sala de lectura.**

Una vez hecha la solicitud en el impreso correspondiente, los documentos serán entregados para su consulta en sala antes de quince minutos.

#### **C).- Préstamo de vídeos.**

Las solicitudes de préstamo de vídeos realizadas de manera no presencial serán atendidas a través del sistema de correo ordinario en el plazo de 4 días hábiles desde la recepción de dicha solicitud, como tiempo máximo.

D).- Envío de archivos electrónicos.

Las solicitudes de archivos electrónicos se realizarán con el envío de sus respectivos vínculos mediante correo electrónico en el plazo máximo de 4 días hábiles desde la recepción de la solicitud.

E).- Boletín de Sumarios.

El Boletín se publicará en la web del Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades, sección del Centro de Documentación cada tres meses.

## 7.2 Otros aspectos facilitadores

En el Centro de documentación existen otros aspectos facilitadores de la atención al público, los cuales son unas reglas de atención y un compromiso ético de actuación.

- a) Reglas de atención al público. En cada una de las modalidades de atención el personal del Centro se guiará por las siguientes reglas de actuación con los ciudadanos:
- Informarán con claridad de las normas de funcionamiento del Centro.
  - Escucharán activamente a los usuarios.
  - Utilizarán un lenguaje comprensible
  - Tratarán de resolver la consulta planteada en el menor tiempo posible.
  - Intentarán comprobar que el usuario ha obtenido lo que deseaba.
  - Le despedirán con amabilidad.
- b) Compromiso ético de actuación

El personal que presta servicio en el Centro de Documentación asume como valores éticos del servicio público la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la transparencia en la gestión, la receptividad, la responsabilidad profesional y el servicio a los/as ciudadanos/as. Además, en el desarrollo de su trabajo diario velarán porque los/as usuarios/as sean tratados con la mayor consideración,

con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado. Estos valores se extremarán en la atención a las personas que tengan algún tipo de discapacidad.

### **VIII.- Sistemas de aseguramiento de la calidad**

El Centro de Documentación del Instituto de la Mujer, cuenta con un sistema de aseguramiento de la calidad de la información que tiene como objeto, de una parte, la calidad de las bases de datos y, de otra la actualización de la documentación e información de que dispone. Este sistema consta de los siguientes elementos.

#### a) Plan de revisión de bases de datos referenciales

- Las bases de datos referenciales del Centro de Documentación son actualizadas permanentemente con las referencias correspondientes a toda la documentación que se recibe.
- De manera permanente e inmediata son corregidos todos los errores que puedan detectarse así como completadas las lagunas informativas que pudieran existir.
- Dos veces al año (febrero y septiembre) se realiza una depuración de los índices de dichas bases de datos al objeto de unificar ambivalencias y corregir posibles errores.
- Una vez al año (octubre) se hace un recuento de los fondos documentales subsanando los errores de archivo y reponiendo las pérdidas.

#### b) Plan de Encuestas.

- Todos los años, durante el mes de noviembre, se realizará una encuesta de satisfacción entre los/as usuarios/as de todos los servicios orientada a conocer la valoración que el público hace de la calidad de los servicios recibidos y las posibles mejoras a introducir en el mismo. El modelo de la encuesta aparece como Anexo I.

#### c) Registro de los actos de atención al público.

- Todas las demandas hechas por el público quedan registradas mediante los impresos correspondientes.
- Mensualmente se confeccionan estadísticas sobre:
  - Características de los/as usuarios/as
  - Temas consultados
  - Documentación utilizada

- d) Corresponde al Instituto de la Mujer, mantener en perfecto estado de conservación sus instalaciones, material y fondos documentales reservados para la consulta e investigación, así como la creación de instrumentos de referencia necesarios para el conocimiento y utilización adecuada de los mismos.  
Las labores de conservación de las instalaciones, así como todo lo relativo a climatización, iluminación, limpieza, desinsectación y similares se llevan a cabo por empresas especializadas.
- e) La acción preventiva se lleva a cabo mediante el ejercicio de la vigilancia directa, el control de acceso al edificio, instalaciones y dependencias, el establecimiento de circuitos internos y externos y la puesta en marcha de los medios de seguridad que tiene previsto el Centro.
- f) Existe un sistema de prevención de incendios, robos y daños en general cuyo sistema de mantenimiento se gestiona de manera integral con las revisiones periódicas reglamentarias y la correspondiente conservación de los equipos.  
Existen también Planes de Evacuación y Emergencia para intervenir en casos de incendio, u otras amenazas que se llevan a cabo mediante la organización de procedimientos operativos a través de equipos integrados por personal de las distintas dependencias del Instituto. Todo ello organizado conjuntamente con el Área de Prevención de Riesgos Laborales del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
- g) Para asegurar la igualdad de género el Instituto de la Mujer presta sus servicios conforme a criterios plenamente objetivos y no discriminatorios, cumpliendo de manera fehaciente la normativa vigente y garantizando en cualquier momento un trato igualitario para todos los ciudadanos.  
Se han establecido criterios que aseguran la igualdad de género tanto en las prestaciones como en el tratamiento escrito de los documentos, publicaciones, estudios, etc. Para ello se realiza un seguimiento sistemático de los servicios del Instituto.  
Se facilita el acceso a los servicios con señalización tanto interior como exterior de todos los espacios del Centro, disponiendo de un acceso fácil y cómodo. En dichos espacios se dispone del mobiliario y la infraestructura necesaria para que el ciudadano pueda realizar cómodamente sus actividades.”

## **IX.- Indicadores para el seguimiento y evaluación.**

- Grado de satisfacción del público expresada en las encuestas de opinión.
- Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de cinco minutos.
- Porcentaje de consultas telefónicas contestadas antes de dos días hábiles.
- Porcentaje de consultas hechas por correo postal contestadas antes de tres días hábiles.
- Porcentaje de consultas recibidas por correo electrónico atendidas antes de tres días hábiles.
- Porcentaje de entregas de la documentación para su consulta en sala con una demora no superior a 15 minutos.
- Porcentaje de solicitudes de préstamo de vídeos enviados antes de 4 días hábiles.
- Porcentaje de solicitudes de archivos electrónicos remitidos antes de 4 días hábiles.
- Porcentaje anual de boletines que salen con retraso respecto de la fecha prevista.

#### **X.- Medidas de subsanación, compensación o reparación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados**

- Carta de la Dirección General comunicando personalmente al ciudadano/a las medidas adoptadas en relación con la deficiencia observada.
- Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos podrán dirigirse a la Unidad responsable de la Carta, mediante cualquiera de los medios indicados en el punto.
- El incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta, en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

#### **XI.- Direcciones y acceso**

##### 10.1 Direcciones postales, telefónicas y telemáticas

1.- Oficina de atención al público: c/ Condesa de Venadito, 34.

2.- Información telefónica: 91 452 86 83 / 76 / 79

3.- Fax: 91 452 87 85.

4.- Dirección postal:

Instituto de la Mujer  
 Centro de Documentación  
 Condesa de Venadito, 34  
 28027 MADRID

5.- Correo electrónico: [documentacion@inmujer.es](mailto:documentacion@inmujer.es)

6.- Página en Internet: <http://www.inmujer.es>

## 10.2 Formas de acceso y transporte

Al Centro de Documentación del Instituto de la Mujer se puede acceder mediante transporte público:

Estaciones de metro: Barrio de la Concepción (línea 7)  
Arturo Soria (línea 4)

Paradas de autobús: c/Condesa de Venadito, 19 (línea 11)  
c/Arturo Soria, 85 (línea 70)  
c/Hernández Tejada, 4 (línea 114)  
c/Juan Pérez de Zúñiga, 42 (línea 21)  
c/Torrelaguna, 63 (línea 53)

## **XII.- Unidad responsable de la carta**

Servicio de Documentación del Instituto de la Mujer  
c/ Condesa de Venadito, 34  
28027 Madrid

Teléfono: 91 452 86 83

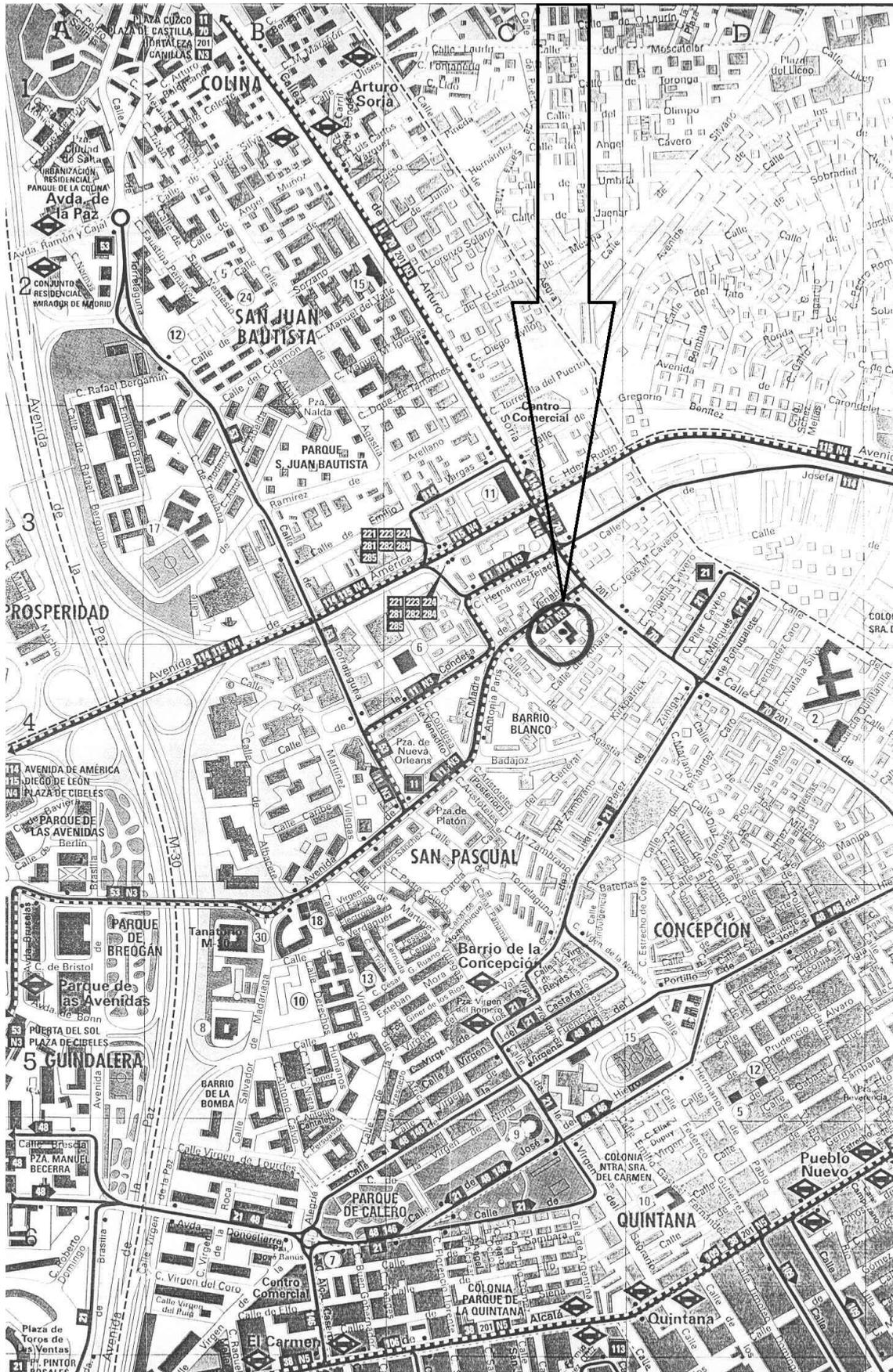
Fax: 91 452 87 85

Correo electrónico: [documentacion@inmujer.es](mailto:documentacion@inmujer.es)

## **XIII.- Otros datos de interés**

El horario de atención al público y utilización de las instalaciones del Centro de Documentación será de 9 a 14h. de lunes a viernes.

# XIV.- Plano de situación



## **ANEXO I**

### **Encuesta de satisfacción**

Por favor, al objeto de mejorar en la medida de lo posible la calidad de nuestro servicio le rogamos cumplimente la pequeña encuesta que figura a continuación, valorando de 1 a 10 las siguientes cuestiones, entendiendo el 1 como la menor satisfacción y el 10 como la mayor.  
(marque con una "x" el valor que estime adecuado)

1.- Rapidez con que se ha atendido su consulta por parte del/la documentalista

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2.- Rapidez con que se le han servido los documentos en la Sala de Lectura.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3.- Atención de la persona a la que realizó la consulta

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4.- Pertinencia y calidad de la búsqueda bibliográfica o información ofrecida.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

5.- Horario

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

6.- Instalaciones

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

7.- Calidad General del Servicio

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

